

Mcall

Offre d'emploi – Conseiller Client (Maarif, Casablanca)

PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE

Mcall est un centre d'appels innovant basé à Casablanca (Maarif).

Principalement orientés sur les appels entrants (télésecrétariat médical, service client pour les sites e-commerce, accueil téléphonique pour les promoteurs immobiliers...), nous menons également des campagnes d'appels sortants en BtoB et en BtoC et développons des CRM et des applications métiers personnalisés pour nos clients.

Notre culture d'entreprise est basée sur le respect, la rigueur, l'orientation client et l'esprit d'équipe, des valeurs qui nous ont permis de créer une excellente ambiance de travail et un environnement idéal pour permettre à chacun de progresser et de déployer son potentiel.

Pour accompagner notre croissance, des recrutons des Conseillers Clients (H/F).

DESCRIPTION DU POSTE

En tant que Conseiller Client, vos missions consisteront à traiter des appels entrants et des e-mails et/ou à réaliser des campagnes d'appels sortants, selon votre profil, en mutualisation sur plusieurs projets, dans le respect des consignes et avec un maximum d'amabilité et de professionnalisme.

Sur le télésecrétariat médical, vous serez amené(e) à réceptionner les appels des patients, à prendre des rendez-vous, à transmettre des messages aux praticiens et à transférer certains appels.

Sur le service client e-commerce, vous recevrez les appels de prospects souhaitant une assistance avant-vente ou de clients ayant des demandes après-vente (suivi de colis, rétractations, etc.). Vous traiterez également des e-mails et converserez avec les clients par chat.

En fonction de votre profil, vous pourriez être sollicité(e) sur des campagnes d'appels sortants d'enquêtes de satisfaction, de télévente ou de prise de rendez-vous, en BtoB ou en BtoC.

Vous serez force de proposition pour faire progresser l'entreprise en contribuant activement à l'optimisation des processus, des méthodes et des outils et en assurant des missions annexes à même de vous préparer à des postes d'encadrement.

PROFIL RECHERCHÉ

De niveau BAC+2 ou supérieur, vous avez idéalement une expérience préalable probante en centre d'appels ou dans des métiers similaires.

Aptitudes / Qualités personnelles requises :

- Excellent niveau de français à l'écrit et à l'oral
- Autonomie, bon sens et rigueur
- Orientation client et esprit de service
- Curiosité intellectuelle et forte capacité à acquérir de nouvelles connaissances
- Aisance avec la mutualisation sur plusieurs projets
- Aisance avec l'informatique
- Respect et esprit d'équipe

La maîtrise d'une deuxième langue (anglais, espagnol) est un plus.

CONTACT / CONDITIONS

Pour postuler, veuillez envoyer votre CV et votre lettre de motivation à :
recrutement@mcall.ma

Lieu : Casablanca, Maarif

Date de démarrage : dès que possible

Rémunération : fixe selon expérience + variable en fonction de la performance